



Communiqué de presse

Paris, le 27 mars 2014

Bouygues Telecom doublement distinguée pour la qualité de sa relation client

Bouygues Telecom seul opérateur distingué par les deux labels « NF Service Relation client » et « Responsabilité Sociale » donneur d'ordres :

ils saluent la qualité de sa relation client, exercée dans ses centres internalisés et externalisés, et placent l'opérateur en acteur majeur de la relation client.

La distinction NF Service « Relation client » constitue un gage significatif de qualité, de fiabilité et de performance de la relation client à distance se rapportant aux activités Fixe et Mobile¹. Elle garantit le respect d'engagements quantitatifs et qualitatifs², complétés d'un volet social sur la gestion des compétences et le bien-être au travail :

- le traitement des demandes et réclamations du client ;
- la prise en charge de plus de 80 % des appels en moins de 3 minutes par un conseiller ;
- le niveau d'informations fournies aux clients ;
- le respect des engagements contractuels ;
- la prise en compte de la satisfaction des clients, *via* des enquêtes régulières ;
- la qualification, la formation et le suivi des conseillers.

AFNOR Certification élargit pour la première fois sa marque NF Service à l'approche multicanale, en intégrant à son référentiel la relation client digitale, permettant notamment à B&YOU d'être certifié (forums d'entraide, réseaux sociaux...). Bouygues Telecom s'inscrit dans la démarche d'AFNOR Certification et démontre ainsi sa capacité à délivrer un niveau de satisfaction optimale quel que soit le canal emprunté par le client.

¹ La marque NF Service « Relation client », récompense la relation client à distance (téléphone, fax, courrier postal ou électronique), et la relation client digitale (Internet, services de mini messages, chat, réseaux sociaux, forums, plateformes), sur l'ensemble de ses activités Fixe et Mobile : Grand Public, forfaits, Pro, carte Bouygues Telecom, forfaits bloqués, Bbox et B&You

² Critères définis dans les règles de certification NF345

Le développement de la RSE dans la relation client, reconnue par le label « Responsabilité Sociale » donneur d'ordres

Le renouvellement du Label Responsabilité Sociale « donneurs d'ordres »³ reconnaît la politique d'achats responsables de Bouygues Telecom pour le choix de ses prestations de relation client. Bouygues Telecom accorde une importance particulière à sa responsabilité sociale et éthique vis-à-vis de ses centres externes, en entretenant avec ses co-contractants une relation basée sur la confiance et une vision partagée de la responsabilité sociale en entreprise.

« Cette double reconnaissance récompense notre engagement ainsi que nos efforts portés sur la satisfaction de nos clients et soutenus par des programmes d'amélioration continue de la relation client. Notre stratégie, continuellement adaptée à une clientèle de plus en plus exigeante, tant sur les médias traditionnels que sur internet, vise à répondre à nos ambitions de conquête et de fidélisation de nos clients », a déclaré Alain Angerame, directeur de la Relation Client Bouygues Telecom.

Contact presse :

Isabelle Godar / 01 58 17 94 82 / isgodar@bouyguetelecom.fr

A propos de Bouygues Telecom - www.bouyguetelecom.fr

Bouygues Telecom souhaite faire profiter pleinement à ses 11,1 millions de clients Mobile et 2 millions de clients Haut Débit Fixe (dont plus de 1,5 million de clients professionnels) des dernières évolutions du numérique. En juillet 2011, Bouygues Telecom a inventé B&YOU, première offre *Sim-Only Web-Only* qui a conquis plus d'1,7 million de clients. En juin 2012, Bouygues Telecom a lancé Bbox Sensation, qui intègre les meilleures technologies au service de la vie numérique du foyer et en novembre 2013 la Box Internet de B&YOU, *double-play* qui démocratise l'accès à l'Internet fixe. En janvier 2014, Bouygues Telecom a conclu avec SFR un accord de mutualisation d'une partie de leurs réseaux Mobile dans les zones peu denses afin notamment d'améliorer la couverture réseau et la qualité pour nos clients respectifs.

Pour le bénéfice du plus grand nombre, notre réseau Mobile couvre 99% de la population en 2G, 96% en 3G+ et 60% en H+. Bouygues Telecom s'est également engagé dans le développement de ses infrastructures très haut débit Mobile et a lancé le 1^{er} octobre 2013 un réseau national 4G couvrant 69% de la population, c'est-à-dire 43 millions de Français. Chaque jour, plus de 9 000 collaborateurs imaginent et bâtissent des solutions adaptées aux attentes de nos clients. Nos 2 000 conseillers de clientèle dans nos 6 centres d'appels en France et nos 2 500 conseillers de vente dans notre réseau de magasins les accompagnent au quotidien, avec enthousiasme.

Bouygues Telecom est partenaire de TEDxParis 2014 et de l'accélérateur de projets *l'Echappée volée*.

³ Le label Responsabilité Sociale donneur d'ordres comprend les services d'assistance commerciale pour le Grand Public et les Pros. Il a été créé en 2004, sous l'égide du ministère du travail, de l'emploi et de la cohésion sociale, de l'Association Française de la Relation Client (AFRC), et du Syndicat Professionnel des Centres de Contact (SP2C).